

# **FONDAZIONE CASA DI RIPOSO PER ANZIANI DI BOTTICINO ONLUS**

## **CARTA DEI SERVIZI**

**ALLOGGI PROTETTI ANZIANI (DGR 7437/2008, DGR 11497/2010)**

**RESIDENZIALITA' ASSISTITA (DGR 7769/2018)**



## ALLOGGI PROTETTI PER ANZIANI

La Fondazione Casa di riposo per anziani di Botticino Onlus, ente accreditato, gestisce attualmente una residenza socio- assistenziale per n. 62 utenti, un centro diurno integrato per n. 15 utenti, oltre a un servizio di fisioterapia per esterni.

La Fondazione nel 2013 , al fine di favorire la crescita di una rete organica ed integrata di servizi, ha effettuato una valutazione dei bisogni sociali riferiti agli anziani, prendendo in considerazione il piano di zona distrettuale, nonché i risultati della ricerca regionale “Mappatura dei servizi socio-assistenziali rivolti a contrastare la povertà estrema e le nuove forme di povertà nonché le condizioni di fragilità in particolare degli anziani “ realizzata da IREER nel 2008. Da tale analisi ha rilevato la necessità di una struttura d’offerta sociale a carattere residenziale rivolta a persone anziane con limitate fragilità che desiderano mantenere una autonomia abitativa nel rispetto della loro privacy, ma in un contesto organizzativo in grado di dare a loro supporto nelle incombenze quotidiane ed opportunità per continuare a condurre una vita di relazione sociale soddisfacente.

Gli alloggi protetti per anziani sono quindi la risposta al bisogno evidenziato nella ricerca dell’IREER e poi normato dalla Regione Lombardia con la Dgr n. 8/11497 del 17/3/2010, di una tipologia d’offerta sociale che si ponga come servizio intermedio e flessibile tra la propria abitazione e una residenza socio assistenziale, in grado di rispettare i diritti dell’anziano e al contempo fornire un sollievo alla rete familiare.

In questo progetto protagonista non è solo l’anziano ma anche la famiglia che spesso si trova ad affrontare non solo la complessità ma anche la rapida evoluzione del bisogno sociale dell’anziano, in uno scenario di servizi vasto ma anche frammentario, che a volte non risponde esattamente allo stadio del bisogno.

In questo contesto trovano realizzazione i n° 6 alloggi protetti realizzati dalla Fondazione grazie a:

1. Mezzi propri,
2. Contratto di mutuo,
3. Alla cooperazione del Comune di Botticino che ha concesso alla Fondazione in comodato gratuito l’immobile in cui sono stati realizzati gli alloggi ,
4. La Fondazione Cariplo che ha sostenuto il progetto con un contributo pari a € 400.000,00,

La Fondazione dispone oggi di un complesso di recente ristrutturazione, collegato alla struttura principale ma completamente autonomo, nel quale sono collocati sei alloggi protetti, di cui:

- ✓ N. 4 alloggi a due posti letto
- ✓ N. 2 alloggi a un posto letto

che garantiscono privacy, mantenimento della propria individualità e delle proprie abitudini di vita, ma al contempo comfort e sostegno per tutte quelle attività che, in certe condizioni di fragilità, possono divenire di difficile gestione presso il proprio domicilio, nonché socialità e protezione: *l'anziano non è solo, ma vive da solo.*

Gli alloggi non solo rispettano gli standard strutturali, organizzativi e funzionali previsti dalla DGR n. 8/11497 del 2010, ma offrono ulteriori servizi di socializzazione (cucina in compagnia, laboratorio di informatica, biblioteca).

### ART. 1 DESTINATARI DEL SERVIZIO

Gli alloggi protetti per anziani (di seguito denominati APA) sono sei appartamenti collegati con la RSA ma completamente autonomi con un servizio di assistenza continua che garantisce appoggio e protezione favorendo l'autonomia e la sicurezza dell'anziano.

GLI APA offrono uno spazio adeguato e attrezzato per i bisogni della persona anziana: stimolando da una parte l'iniziativa personale e dall'altra garantendo una protezione anche durante la notte mediante un sistema di chiamata che permette la pronta reperibilità di un operatore qualificato che interviene in caso di bisogno.

GLI APA possono ospitare persone anziane (over 65 anni) autosufficienti e/o parzialmente autosufficienti di ambo i sessi, purché non affette da grave infermità o invalidità che rendano impossibile la convivenza di tipo comunitario in ambito alloggiativo. La valutazione di idoneità al servizio è rimessa esclusivamente al Responsabile Sanitario della Fondazione. Nello specifico i destinatari del servizio sono:

- a. anziani soli o in coppia autosufficienti per i quali non è necessario il ricovero in Residenza Sanitaria (per esempio anziani soli o in coppia che presentano limitata autonomia o problematiche tali per cui non è sufficiente l'assistenza domiciliare erogata dal Comune o persone con abitazione inadeguata, troppo grande, senza servizi idonei e con barriere architettoniche, o in situazioni di disagio o fragilità).

Ogni appartamento è composto da : 1 camera con 1/2 posti letto, un bagno attrezzato con doccia senza barriere architettoniche e con gli ausili previsti dalla legge in caso di disabilità, un locale soggiorno con parete attrezzata a cucina ed angolo tv. Gli alloggi sono dotati di riscaldamento, acqua, illuminazione, prese elettriche , tv, citofono e servizio chiamata operatori per emergenze. Ogni appartamento può ospitare una o due persone ed è fornito di arredamento completo oltre la cucina già attrezzata (letto, armadio, comodino, tavolo con sedie).

Gli appartamenti hanno un ingresso indipendente e sono dotati di ascensore.

Ai soli utilizzatori degli appartamenti viene concesso la possibilità di parcheggiare un'autovettura all'interno della struttura.

Gli ospiti hanno libero accesso al parco attrezzato della struttura e alla cappella.

## ART.2 PROCEDURE DI AMMISSIONE

Chi intende usufruire del servizio deve presentare apposita domanda scritta presso gli uffici amministrativi della Fondazione.

La Direzione prima dell'ingresso dell'ospite provvederà a fissare un appuntamento con la famiglia e l'anziano al fine di accertare la libera e consapevole scelta dell'ospite, anche prospettando soluzioni alternative.

In caso di peggioramento delle condizioni psico-fisiche che compromettano il grado di autonomia e rendano impossibile la convivenza di tipo comunitario in ambito alloggiativo valutata per iscritto dal Responsabile Sanitario della Fondazione, il Direttore Generale provvederà a incontrare i parenti congiuntamente all'ospite per pianificare un nuovo percorso assistenziale adeguato con eventuale inserimento in RSA.

## ART. 3 RETTA (NORMA GENERALE E SERVIZI AGGIUNTIVI)

Il Consiglio di Amministrazione della Fondazione fissa annualmente le rette e provvede ad eventuali aggiornamenti delle stesse, con la pubblicazione dell'informativa presso la bacheca collocata negli APA.

Solo per i residenti nel Comune di Botticino la retta base sopra indicata è ridotta di una percentuale pari al 5 %.

Per gli utenti degli APA la Fondazione fornisce una serie di servizi compresi nella retta base come di seguito dettagliato :

<b>NON RESIDENTI BOTTICINO</b>	
	mensile
retta singolo	1.519
retta doppio	1.364
<b>RESIDENTI BOTTICINO</b>	mensile
retta singolo	1.443
retta doppio	1.295

La retta include:

1. Utenze (luce, riscaldamento, raffrescamento, acqua, tassa rifiuti, canone rai),
2. Servizio alberghiero: colazione, pranzo e cena, servita nel locale cucina comune,
3. Servizio alberghiero: igiene ordinaria e sanificazione dell'appartamento,
4. Servizio lavanderia: lavaggio indumenti personali, fornitura e lavaggio della biancheria piana
5. Assistenza all'igiene personale (durante l'alzata e per la doccia settimanale)
6. Gestione dei rapporti con il medico di base: richiesta ricette terapia continuativa e ritiro in farmacia dei farmaci prescritti
7. Assistenza durante la giornata (notte esclusa) in caso di necessità sanitaria con la presenza di un operatore dalle 7.30 alle 13.30 e dalle 15.30 alle 21.00

In caso di assenza (ricovero ospedaliero o assenza dell'intera giornata) è prevista una riduzione di € 7.00 giornaliera.

All'atto dell'ingresso l'ospite è tenuto al versamento di un deposito cauzionale pari alla retta base mensile, che dovrà essere integrato con l'aggiornamento della retta. Il deposito è infruttifero, cioè non matura interessi di alcun tipo. La retta dovrà essere versata posticipatamente entro il 10 del mese successivo a quello di riferimento e conterra' la retta base piu' i servizi aggiuntivi usufruiti nel corso del mese.

Qualora l'ospite intendesse interrompere il servizio è tenuto ad un preavviso di 15 giorni o in alternativa al pagamento della retta corrispondente. La fondazione dopo aver verificato l'APA provvederà alla restituzione del deposito cauzionale integro o decurtato in base a eventuali danneggiamenti provocati durante la permanenza.

### **SERVIZI AGGIUNTIVI**

E' infatti possibile usufruire di un ulteriore pacchetto di servizi, con un costo aggiuntivo, quali :

**PARRUCCHIERE E CALLISTA** : Pagamento su richiesta secondo le tariffe vigenti .

**SERVIZIO DI FISIOTERAPIA** : Gli ospiti degli APA possono accedere alle prestazioni erogate dal servizio di fisioterapia presente in struttura, secondo le tariffe vigenti, e dietro presentazione di un certificato rilasciato dal proprio medico di base o altro specialista indicante le terapie riabilitative.

**SERVIZIO INFERMIERISTICO**: tariffa oraria € 23,92 omnicomprensiva

## **FARMACI E PARAFARMACI**

I farmaci e i parafarmaci sono esclusi dalla retta. L'ospite del MAP rimane a carico del servizio sanitario nazionale. Il Responsabile Sanitario della Fondazione si impegna a divenire interlocutore con il medico di base in relazione all'assistito ospitato.

### **ART. 4 BENI PERSONALI**

Fermo restando l'obbligo al pagamento della retta, l'ospite conserva la piena disponibilità dei redditi da lui percepiti a qualunque titolo.

L'anziano ammesso all'APA puo' portare con se', oltre agli indumenti ed effetti personali, altri oggetto o arredi che, a giudizio della Direzione, non siano incompatibili con le caratteristiche dell'alloggio. Tale autorizzazione sara' rilasciata per iscritto e conterra' la descrizione degli oggetti portati. La responsabilita' civile della Fondazione relativamente alle cose di proprieta' di ciascun ospite (oggetti, contanti) e' regolata dalle disposizioni del codice civile art. 1784. Ogni alloggio e' dotato di una cassaforte di sicurezza.

### **ART. 5 ALLOGGIO DEGLI OSPITI**

L'alloggio viene assegnato dall'Amministrazione dell'Ente in base alla disponibilita' della struttura e si provvede alla consegna delle chiavi dell'APA e della porta centrale di ingresso. La porta centrale dovra' rimanere sempre chiusa, ciascun APA sara' dotato di un proprio citofono con apriporta per accogliere i propri conoscenti. Le visite agli ospiti sono consentite ininterrottamente dalle ore 8,00 alle ore 21. I visitatori devono intrattenersi negli alloggi o negli spazi comuni sopra indicati. Quando l'alloggio e' occupato da una sola persona, e' possibile pernottare, in casi eccezionali, per assistenza, con il proprio parente previo avviso alla Direzione della struttura. Gli ospiti accolti nell'alloggio sono di norma inseriti a tempo indeterminato; in caso tuttavia di comportamenti contrari alle regole della casa di soggiorno, atteggiamenti non consoni alle norme di comune convivenza o inadempienze economiche, e' facolta' del Consiglio di Amministrazione decidere di dimettere d'autorita' qualsiasi ospite. L'abbinamento dei posti letto, dietro consultazione dell'ospite, sara' fatto dalla Direzione della Fondazione, con preferenza a parenti o amici.

La Direzione si riserva la facolta' di trasferire l'ospite da un APA all'altro se richiesto dalle esigenze di vita comunitaria, o per inevitabili richieste di gestione interna. Del trasferimento sara' data tempestiva comunicazione anche ai familiari interessati. La Direzione si riserva inoltre di far ispezione l'alloggio a propri incaricati, nel rispetto della privacy dell'ospite, ogni qualvolta lo ritenga necessario ai fine della sicurezza e del buon andamento della vita comunitaria.

## ART. 6 VITA DI RELAZIONE

Agli ospiti degli APA si garantisce e si promuove la vita di relazione, mediante la possibilità di soddisfare gli interessi culturali e ricreativi compatibili con l'età e le condizioni psico-fisiche di ciascuno.

Per l'esercizio delle attività svolte all'interno della struttura degli APA, vengono individuati e allestiti i seguenti locali:

- ❖ sala televisione e attività ludiche (gioco delle carte, tombola ecc.),
- ❖ laboratorio di informatica con l'installazione di una postazione di computer connesso a internet ,
- ❖ piccola biblioteca con libri e giornali,
- ❖ cucina comune con accesso al portico esterno attrezzato, dove gli ospiti possono attraverso la preparazione di piatti condividere momenti di festa e di ricordo delle esperienze passate.

La promozione di tali attività è affidata a un gruppo di volontario operante presso la RSA, e quindi con esperienza e sensibilità acquisita con anni di lavoro con gli anziani.

## ART. 7 DOVERI DELL'OSPITE

L'ospite ha il dovere:

- a. di tenere una condotta morale irreprensibile e un contegno rispettoso nei confronti degli altri ospiti , nonché del personale, al fine di assicurare tranquillità alla vita comunitaria,
- b. di non disturbare con suoni o rumori molesti ,
- c. di non tenere animali ad eccezione di uccellini in gabbia o pesci in vasca,
- d. di non effettuare spostamenti da un all'alloggio all'altro senza la preventiva autorizzazione della Direzione,
- e. di rispettare, ai fini della sicurezza, gli orari della residenza e la chiusura della porta di ingresso centrale,
- f. di segnalare immediatamente alla Direzione anomalie, disservizi, guasti,
- g. di non effettuare modifiche all'interno del MAP senza l'autorizzazione della Direzione,
- h. di non stendere alla finestra capi di biancheria o posizionare vasi di fiori: la Fondazione rimane esclusa da ogni responsabilità per rischi o danni a terzi derivanti da cadute di cose mobili,
- i. non tenere aperti i rubinetti in modo continuo,
- j. non tenere accese le luci di uso comune inutilmente,
- k. non depositare l'immondizia sul vano scale o negli ambienti comuni, così come biciclette e altri oggetti,
- l. di non gettare nei wc, lavandini materiali che possano otturare le condutture,
- m. di non fumare, salvo nei locali in cui è espressamente consentito,
- n. non disturbare coloro che riposano con voci o volume del televisore troppo alti, durante le ore notturne.

Nel caso in cui l'ospite dovesse rifiutarsi di lasciare l'alloggio ma necessitasse comunque di un'assistenza consistente, ogni prestazione sarà fatturata tra i servizi aggiuntivi a pagamento.

E' fatto divieto inoltre ospitare nella propria stanza, anche solo per una notte, persone estranee, qualunque sia il legame di parentela o amicizia con l'ospite, salvo il caso di cui all'art.5.



## **RESIDENZIALITA' ASSISTITA**

### **ACCESSO**

I beneficiari sono persone anziane fragili, residenti in Lombardia, con limitazioni parziali delle autonomie e:

- in assenza di una rete di sostegno
- o con criticità temporanee o persistenti della normale rete di supporto familiare
- Età pari o superiore ai 65 anni

La domanda per accedere alla Residenzialità Assistita deve essere presentata dall'interessato direttamente all'UCAM dell'ASST di riferimento, che provvederà a fissare una visita di idoneità per la valutazione multidimensionale del bisogno.

### **PRESTAZIONE EROGABILI E MODALITÀ DI EROGAZIONE**

- 1) Monitoraggio assunzione farmaci
- 2) parametri vitali, controllo peso/idratazione, controllo alvo
- 3) prestazioni infermieristiche di base (terapia iniettiva, medicazioni semplici, controllo stomie, ecc.): le prestazioni infermieristiche di base sono espletate dall'infermiere secondo linee guida e protocolli adottati dall'ente;
- 4) rieducazione funzionale e attività di prevenzione delle cadute,
- 5) stimolazione per il mantenimento delle capacità cognitive e delle autonomie
- 6) supervisione nelle attività di base della vita quotidiana (es: igiene, bagno in sicurezza): la supervisione è eseguita dal personale con qualifica ASA/OSS attraverso monitoraggio ed aiuto secondo protocolli e linee guida adottate dalla struttura;
- 7) reperibilità di un operatore 7 giorni di 7 per 24 ore.

L'UCAM a seguito della valutazione multidimensionale redige un PROGETTO INDIVIDUALE (P.I) che definisce l'indicazione della misura per la quale viene attivato il progetto, gli obiettivi e le condizioni necessarie al raggiungimento degli esiti desiderati.

Entro 5 giorni dall'ingresso la Fondazione provvede alla redazione di un PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO (PAI) in coerenza con il P.I. e ne assicura i periodici aggiornamenti.

### **RETTA**

NON RESIDENTI A BOTTICINO		
retta singolo		1.364 € mensile
retta doppio		1.209 € mensile
RESIDENTI A BOTTICINO		

retta singolo	1.288 € mensile
retta doppio	1.140 € mensile

La retta include:

8. Utenze (luce, riscaldamento, raffrescamento, acqua, tassa rifiuti, canone rai),
9. Servizio alberghiero: colazione, pranzo e cena, servita nel locale cucina comune,
10. Servizio alberghiero: igiene ordinaria e sanificazione dell'appartamento,
11. Servizio lavanderia: lavaggio indumenti personali, fornitura e lavaggio della biancheria piana
12. Assistenza all'igiene personale (durante l'alzata e per la doccia settimanale)
13. Gestione dei rapporti con il medico di base: richiesta ricette terapia continuativa e ritiro in farmacia dei farmaci prescritti
14. Assistenza durante la giornata (notte esclusa) in caso di necessità sanitaria con la presenza di un operatore dalle 7.30 alle 13.30 e dalle 15.30 alle 21.00

In caso di assenza (ricovero ospedaliero o assenza dell'intera giornata) è prevista una riduzione di € 7.00 giornaliera.

La carta dei servizi disponibile presso la bacheca della Fondazione e dovrà essere consegnata a ciascun ospite, con firma di avvenuta consegna e illustrazione, al momento dell'ammissione. Il Consiglio di Amministrazione si riserva di apportare le modifiche necessarie al miglioramento del servizio.

### **Carta dei Diritti della Persona Anziana**

*Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze delle quali la società può avvalersi.*

*Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata e in buone condizioni psichiche.*

*Esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, perciò la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti dalla generalità dei cittadini.*

*La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che all'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.*

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- Istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitarie assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati)
- Agenzie di informazione e, più in generale mass media
- Famiglie e formazioni sociali

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta posizione all'interno dell'attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

1) Il principio di "GIUSTIZIA SOCIALE", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, la dove ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli d'ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe d'età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita.

2) Il principio di "SOLIDARIETÀ", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, la dove ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento di doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia dell'effettiva realizzazione dei diritti della persona.

3) Il principio di "SALUTE", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, la dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività garantire cure gratuite per gli indigenti. Va inoltre ricordato che al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

## **LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DI DIRITTI E DOVERI**

Non vi è dunque contraddizione nell'asserire che la persona anziana gode, così come per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e che è quindi opportuno adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani; essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento e al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali come si è auspicato nell'introduzione.

<b>La PERSONA ha il DIRITTO</b>	<b>La SOCIETA' e le ISTITUZIONI hanno il DOVERE</b>
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzandone gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
Di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a cogliere il significato nel corso della storia della popolazione
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole di convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "dirigerle" senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario nonché, in caso di assoluta impossibilità, garantendo le

	condizioni di accoglienza che permettono di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	Di accudire e curare l'anziano, fino dove è possibile, al domicilio se questo è ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticamente opportuna. Resta in ogni modo garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in Struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione
Di vivere con chi desidera	Di favorire, per quanto è possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione
Di avere una vita di relazione	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghetizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	Di contrastare in ogni ambito della società ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in caso di perdita parziale o totale della propria autonomia e autosufficienza	Di operare perché, anche nelle condizioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana

*E' opportuno ancora sottolineare che il passaggio dall'individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico all'effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane è assicurato dalla creazione dello sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).*

*Tuttavia se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera politica e sociale, non di minore portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il Difensore Civico regionale e locale, l'Ufficio di Pubblica Tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di pubblico accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al Difensore Civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.*

*E' necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia*



Allegato B

# QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

QUESTIONARIO COMPILATO DA: PARENTE  UTENTE

SERVIZIO : RSA  CDI  APA

	M o l t o s o d i s f a c t e n t e	s o d d i s f a c t e	P o c c o s i s t e n t e	i n s o d d i s f a c t e
<b>Cortesia, disponibilità e professionalità</b>				
Personale medico				
Personale infermieristico				
Personale fisioterapico				
Personale ausiliario-socio-assistenziale				
Personale educativo-animazione				
Personale amministrativo				
Personale addetto alle pulizie				
Callista				
Parrucchiera				
<b>Informazioni</b>				
Informazioni ricevute all'ingresso				
Informazioni di natura clinica durante il ricovero (medico)				
<b>Servizi</b>				
Igiene ambientale spazi comuni				
Igiene ambientale stanze di degenza				
Servizio lavanderia				
Cura dell'ospite (abbigliamento ecc)				
Servizio mensa				
<b>Ambienti</b>				
Spazi a disposizione all'interno della struttura				

<i>Spazi attrezzati all'esterno (guardino, portico)</i>				
<b><i>Servizi stato emergenziale Covid-19</i></b>				
<i>Servizio videochiamate</i>				
<i>Visite protette (gestione, appuntamenti, spazi a disposizione)</i>				
<b><i>Soddisfazione complessiva</i></b>				

***SUGGERIMENTI:***

---

---

---

---

---

---

---

---

---

*Grazie per la collaborazione*

**ELENCO PRESTAZIONE SERVIZIO EXTRA PARRUCCHIERA - CALLISTA**

<i>Piega</i>	€ 9,00 i.c.
<i>Taglio</i>	€ 10,00 i.c.
<i>Taglio e Piega</i>	€ 17,00 i.c.
<i>Colore (fornito dalla parrucchiera)</i>	€ 20,00 i.c.
<i>Permanente</i>	€ 20,00 i.c.
<i>Taglio unghie, rimozione calli</i>	€ 6,00 + iva



RSA Fondazione Casa di riposo Botticino  
Menù Autunno Inverno - settimana 1



<i>Lunedì</i>	<i>Martedì</i>	<i>Mercoledì</i>	<i>Giovedì</i>	<i>Venerdì</i>	<i>Sabato</i>	<i>Domenica</i>
Quadrucchi in brodo	Pasta al pomodoro	Tripa in umido*	Tagliatelle al ragù	Pasta ai formaggi	Risotto alla zucca*	Tortelli di carne
Brasato con polenta	Spezzatino di vitello con patate*	Bollito con salsa verde*	Coppa al forno*	Merluzzo gratinato*	Cotechino con polenta	Coniglio arrosto al rosmarino*
Cavolfiori al vapore*	Zucchine trifolate*	Carote all'olio*	Lenticchie	Caponata*	Spinaci*	Patate al forno*
Fruita di stagione	Fruita di stagione	Budino	Fruita di stagione	Fruita di stagione	Fruita di stagione	Dolce della casa
Banana	Banana	Banana	Banana	Banana	Banana	Banana
mousse di frutta	mousse di frutta	mousse di frutta	mousse di frutta	mousse di frutta	mousse di frutta	mousse di frutta
<i>Cena</i>						
Zuppa di verdura*	Crema di carote*	Crema di patate e porri*	Vellutata di zucchine*	Agnolini in brodo	Vellutata di verdure*	Crema di asparagi*
Polpette di carne al sugo*	Persico al forno*	Pello al limone*	Scaloppina di tacchino al sugo	Frittata	Hamburger* al forno	Polpette ricotte e spinaci*
Fagiolini in umido*	Fagioli	Finocchi gratinati*	Broccoletti all'olio*	Cavolfiori all'olio*	Tris di verdure*	Piselli in umido*
Fruita di stagione	Fruita di stagione	Fruita di stagione	Fruita di stagione	Fruita di stagione	Fruita di stagione	Fruita di stagione
Fruita cotta	Fruita cotta	Fruita cotta	Fruita cotta	Fruita cotta	Fruita cotta	Fruita cotta
mousse di frutta	mousse di frutta	mousse di frutta	mousse di frutta	mousse di frutta	mousse di frutta	mousse di frutta

La frutta cotta è alternata utilizzando mela - pera - prugna - melo a pezzi - frutta sciropata

SI INFORMANO I CONSUMATORI ALLERGICI O INTOLLERANTI, O CHI PER ESSI (FAMILIARI, ETC...), A PORRE ATTENZIONE CHE NEGLI ALIMENTI E NELLE BEVANDE PREPARATI E SOMMINISTRATI POSSONO ESSERE CONTENUTI UNO O PIÙ DEI SEGUENTI ALLEGENI COME INGREDIENTE O IN TRACCE DERIVANTI DAL PROCESSO PRODUTTIVO: Cereali contenenti glutine, Frutta a guscio, Crostacei, Sedano, Uova, Senape, Pesce, Semi di sesamo, Arachidi, Anidride solforosa e solfiti, Soia, Lupini, Latte, Molo luschi, e loro derivati. Poiché le informazioni relative alla presenza di soggetti allergici sono state raccolte in precedenza mediante la presentazione di idonea certificazione medica, in fase di produzione verranno formulati pasti personalizzati, privi di ingredienti tracce per cui risulta documentata una sensibilizzazione e/o allergia.

\* I piatti contrassegnati con asterisco possono essere preparati con materie prime surgelate/congelate all'origine

## RSA Fondazione Casa di riposo Botticino Menù Autunno Inverno - settimana 2



Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
<i>Pranzo</i>						
Pasta al pesto rosso Scaloppine di tacchino alla pizzata*	Trippa alla Bresciana*	Agnolini in brodo*	Pasta al pomodoro Insalata di manzo e lingua*	Risotto alla zucca Seppie con piselli*	Pasta ai formaggi Cotoletta alla milanese*	Lasagne alla bolognese* Arrosto di vitello*
Verza al pomodoro Frutta di stagione Banana	Zucca al forno* Frutta di stagione Banana	Spinaci all'olio* Budino Banana	Lenticchie Frutta di stagione Banana	Tris di verdure* Frutta di stagione Banana	Fagiolini in umido Frutta di stagione Banana	Palate al forno* Dolce della casa Banana
<i>Cena</i>						
Crema di zucchini*	Zuppa di cipolle	Vellutata di piselli	Zuppa di verdura* Tonno e uova	Minestrone di verdure* Merluzzo dorato*	Crema di zucca* Involtini al prosciutto	Crema di asparagi* Pizza farcita
Bollito misto Carote all'olio*	Polpette di manzo al sugo* Cavolfiore all'olio*	Perisco gratinato* Finocchi all'olio*	Verdure miste al vapore* Frutta di stagione Frutta cotta	Erbette all'olio* Frutta di stagione Frutta cotta	Fagiolini al vapore* Frutta di stagione Frutta cotta	Broccolotti all'olio* Frutta di stagione Frutta cotta
Frutta di stagione Frutta cotta mousse di frutta	Frutta di stagione Frutta cotta mousse di frutta	Frutta di stagione Frutta cotta mousse di frutta	Frutta di stagione Frutta cotta mousse di frutta	Frutta di stagione Frutta cotta mousse di frutta	Frutta di stagione Frutta cotta mousse di frutta	Frutta di stagione Frutta cotta mousse di frutta

SI INFORMANO I CONSUMATORI ALLERGICI INTOLLERANTI, O CHI PER ESSI (FAMILIARI, ETC...), A PORRE ATTENZIONE CHE NEGLI ALIMENTI E NELLE BEVANDE PREPARATI E SOMMINISTRATI POSSONO ESSERE CONTENUTI UNO O PIÙ DEI SEGUENTI ALLERGENI COME INGREDIENTE O IN TRACCE DERIVANTI DAL PROCESSO PRODUTTIVO. Cereali contenenti glutine, Frutta a guscio, Costacei, Sedano, Uova, Senape, Pesce, Semi di sesamo, Arachidi, Andiride soforosa e solifiti, Soia, Lupini, Latte, Molluschi, e tracce per cui r sulla documentazione una sensibilizzazione e/o allergia.

\*I piatti contrassegnati con asterisco possono essere preparati con materie prime surgelate/congelate all'origine

RSA Fondazione Casa di riposo Botticino  
Menù Autunno Inverno - settimana 3



*Lunedì*

*Martedì*

*Mercoledì*

*Giovedì*

*Venerdì*

*Sabato*

*Domenica*

		Pranzo			
Quadrucci in brodo	Risotto ai funghi*	Gnocchi di patate al pomodoro	Pasta pomodoro e basilico	Pasta ai formaggi	Risotto alla milanese
Brasato con polenta	Filetto di persico al limone*	Bollito misto*	Cotechino con polenta	Seppioline in umido*con piselli	Salamina e verza
Piselli in umido*	Patate e carciofi*	Fagioli all'olio	Spinaci al vapore*	Carote all'olio*	Verza
Fruita di stagione	Fruita di stagione	Budino	Fruita di stagione	Fruita di stagione	Fruita di stagione
Banana	Banana	Banana	Banana	Banana	Banana
mousse di frutta	mousse di frutta	mousse di frutta	mousse di frutta	mousse di frutta	mousse di frutta
Cannelloni al forno	Pollo al forno*				
Fagiolini all'olio					
Dolce della casa					

*Cena*

Crema di patate e porri*	Minestra di verdure*	Crema di piselli*	Passato di verdura*	Velluata ai funghi*	Minestrone di verdure*	Crema di asparagi*
Pollo in umido con olive e patate*	Hamburger al forno*	Filetto di merluzzo dorato*	Scaloppina di pollo al pomodoro	Frittata al formaggio	Involtilini al prosciutto	Wurstel al pomodoro
Zucca	Cavolfiore gratinato*	Fagiolini all'olio*	Patate al vapore*	Erbette al vapore*	Broccoletti al vapore*	Cavolfiore all'olio*
Fruita di stagione	Fruita di stagione	Fruita di stagione	Fruita di stagione	Fruita di stagione	Fruita di stagione	Fruita di stagione
Fruita cotta	Fruita cotta	Fruita cotta	Fruita cotta	Fruita cotta	Fruita cotta	Fruita cotta
mousse di frutta	mousse di frutta	mousse di frutta	mousse di frutta	mousse di frutta	mousse di frutta	mousse di frutta

SI INFORMANO I CONSUMATORI ALLERGICI IN TOLLERANTI, O CHI PER ESSI (FAMILIARI, ETC...), A PORRE ATTENZIONE CHE NEGLI ALIMENTI E NELLE BEVANDE PREPARATI E SOMMINISTRATI POSSONO ESSERE CONTENUTI UNO O PIU' DEI SEGUENTI ALLERGENI COME INGREDIENTE O IN TRACCE DERIVANTI DAL PROCESSO PRODUTTIVO: Cereali contenenti glutine, Frutta a guscio, Crostacei, Sedano, Uova, Senape, Pesce, Semi di sesamo, Arachidi, Anidride solforosa e solfiti, Soia, Lupini, Latte, Molluschi, e loro derivati. Poiché le informazioni relative alla presenza di soggetti allergici sono state raccolte in precedenza mediante la presentazione di idonea certificazione medica, in fase di produzione verranno formulati pasti personalizzati, privi di ingredienti tracce per cui risulta documentata una sensibilità allergica.

\*I piatti contrassegnati con asterisco possono essere preparati con materie prime surgelate/congelate all'origine

## RSA Fondazione Casa di riposo Boticino

### Menù Autunno Inverno - settimana 4



Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
<b>Pranzo</b>						
Risotto alle erbe	Pasta al tonno	Pasta al pesto e pomodoro	Risotto ai formaggi	Penne al verde (ricotta, panna, prezzemolo)	Pasta e fagioli*	Lasagne alla bolognese*
Golulash	Cotoletta di pollo*	Cotechino e lingua*	Spezzatino di Coppa al forno*	Baccalà con polenta*	Scaloppina di pollo alla pizzaiola*	Arrostio di vitello*
Zucchine all'olio*	Piselli brasati*	Lenticchie in umido*	Zucca al forno*	Piselli*	Erbette all'olio*	Palate arrosto*
Fruita di stagione	Fruita di stagione	Budino	Fruita di stagione	Fruita di stagione	Fruita di stagione	Dolce della casa
Banana	Banana	Banana	Banana	Banana	Banana	Banana
mousse di frutta	mousse di frutta	mousse di frutta	mousse di frutta	mousse di frutta	mousse di frutta	mousse di frutta
<b>Cena</b>						
Zuppa di verdura*	Minestrina di zucca*	Passato di verdura*	Tortellini* in brodo	Minestrone*	Velutata con asparagi*	Crema di piselli*
Hamburger al forno*	Scaloppine di tacchino al vino bianco*	Mertuzzo alla pizzaiola*	Bollito misto*	Tonno e uova	Involtili al prosciutto	Pizza farcita
Carote saltate*	Broccolotti*	Finocchi al vapore*	Spinaci all'olio*	Cavolfiori all'olio*	Carote al vapore*	Fagiolini all'olio
Fruita di stagione	Fruita di stagione	Fruita di stagione	Fruita di stagione	Fruita di stagione	Fruita di stagione	Fruita di stagione
Fruita cotta	Fruita cotta	Fruita cotta	Fruita cotta	Fruita cotta	Fruita cotta	Fruita cotta
mousse di frutta	mousse di frutta	mousse di frutta	mousse di frutta	mousse di frutta	mousse di frutta	mousse di frutta

SI INFORMANO I CONSUMATORI ALLERGICI O INTOLLERANTI, O CHI PER ESSI (FAMILIARI, ETC...), A PORRE ATTENZIONE CHE NEGLI ALIMENTI E NELLE BEVANDE PREPARATI E SOMMINISTRATI POSSONO ESSERE CONTENUTI UNO O PIÙ DEI SEGUENTI ALLERGENI COME INGREDIENTE O IN TRACCE DERIVANTI DAL PROCESSO PRODUTTIVO: Cereali contenenti glutine, Frutta a guscio, Crostacei, Sedano, Uova, Senape, Pesce, Semi di sesamo, Arachidi, Amidi di soia e soia, Soia, Lupini, Latte, Molluschi e loro derivati. Poiché le informazioni relative alla presenza di soggetti allergici sono state raccolte in precedenza mediante la presentazione di idonea certificazione medica, in fase di produzione verranno formulati pasti personalizzati, privi di ingredienti tracce per cui risulta documentata una sensibilizzazione ad o allergia.

\* I piatti contrassegnati con asterisco possono essere preparati con materie prime surgelate/congelate all'origine

La frutta cotta è ottenuta utilizzando mela - pera - prugna - mela a pezzi - frutta sciroppata